

Áhugaverðar
heimasíður

Rafrænt líf
eftir dauðann

Alþjóðadagur
neytendaréttar



Neytendablaðið

Mælirinn fullur
svindlað á neytendum

MARS 2019

Efni

Leiðari	2
Frá NS	3
Procar- málið	4
Tjón á bílaleigubíl	6
Vaðlaheiðagöng	7
Góðar heimasíður	8
Spurt og svarað	10
Frá formanni	13
Alþjóðadagur neytenda	14
Hátísku hent á haugana	17
Rafrænt líf eftir dauðann	18
Viðtal Raket Garðarsdóttir	20
No show reglan og gjafabréf	22



Neytendablaðið

1. tbl. 65. árg. 2019

Útgefandi: Neytendasamtökin, Hverfisgötu 105, 101 Rvk.

Sími: 545 1200

Veffang: www.ns.is

Netfang: ns@ns.is

Ritstjóri: Brynhildur Pétursdóttir

Ritstjórn: Brynhildur Pétursdóttir, Breki Karlsson,

Ívar Halldórsson

Ábyrgðarmaður: Breki Karlsson

Umbrot og hönnun: Arnar Tr.

Prentun: Ísafoldarprentsmiðja

Forsíðumynd: Istockphoto

Upplag: 8.500 eintök

Árgjald Neytendasamtakanna 2019 er 6.000 kr.

Óheimilt er að nota upplýsingar úr Neytendablaðinu í auglýsingar og við sölu nema skriflegt leyfi liggja fyrir.

Lykilorð á heimasíðu:

Notendanafn: félagi

Lykilorð: Vetur2018

Leiðarinn

Réttur til úrlausnar

– ein af lágmarkskröfum neytenda



Eitt meginverkefni Neytendasamtakanna allt frá upphafi hefur verið að aðstoða neytendur sem telja sig svikna í samskiptum við seljendur. Fljótlega varð ljóst að neytendur þyrftu að hafa einhver önnur úrræði en dómstóla þegar ekki tókst að miðla málum. Neytendasamtökin höfðu því forgöngu um að stofna svokallaðar úrskurðarnefndir sem í sitja fulltrúi neytenda, fulltrúi seljenda og oddamaður sem viðkomandi ráðuneyti skipar. Í dag eru margar sérhæfðar nefndir

starfandi sem taka á alls kyns málum, allt frá ferðamálum til ágreinings vegna þjónustu efnalauga, fjármálafyrirtækja og tryggingafélaga, auk þess sem kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa tekur á ágreiningi varðandi hin ýmsu neytenda- og þjónustukaup.

Úrskurðarnefndir eru mjög mikilvægt úrræði fyrir neytendur enda allajafna fljótvirkt og ódýrt. Því miður eru brotalamir á þessu kerfi. Fæstar nefndir eru með bindandi álit eða úrskurði. Það þýðir að þótt neytandi vinni mál fyrir slíkri nefnd getur seljandi neitað að fara eftir því. Þetta er sérstaklega til vandræða þegar kemur að kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa þar sem fylgni við álit nefndarinnar er allt of lítil. Þá eru líka mörg deilumál sem falla ekki undir neinar af þeim nefndum sem til eru.

Sem betur fer er okkur Íslendingum skylt að gera bragarbót í þessum efn-um. Okkur ber nefnilega að innleiða Evróputilskipun sem kveður á um að neytendur eigi að geta skotið ágreiningsmáli, hvaða nafni sem það nefnist, fyrir kærunefnd. Reyndar er hverju ríki í sjálfvald sett hvernig fyrirkomulaginu er háttað svo framarlega sem aðgengi neytenda að skilvirku, einföldu og ódýru úrræði er tryggt. Frumvarpsdrög til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála voru nýlega lögð fram og hafa Neytendasamtökin sent inn ítarlega og vandaða umsögn. Réttur til úrlausnar er ein af átta lágmarkskröfum neytenda. Það er því afar mikilvægt að frumvarpið verði að lögum fyrir þinglok í vor og þótt fyrir hefði verið.

Brynhildur Pétursdóttir

Heiðursskjöldur Jóhannesar



Jóhannes Gunnarsson, formaður Neytendasamtakanna til 32 ára, var gerður heiðursfélagi samtakanna við hátíðlega athöfn í ársbyrjun 2017. Jóhannes lést ári síðar eða í janúar 2018. Tvö barna Jóhannesar, þau Elín og Gunnar, komu í heimsókn á höfuðstöðvar Neytendasamtakanna í janúar sl. og afhentu samtökunum heiðursskjöldinn til eignar.



Hér má sjá þau Gunnar og Elínu afhenda Breka Karlssyni heiðursskjöldinn.

Ályktun vegna Leigjendaaðstoðar

Stjórn Neytendasamtakanna ályktaði eftirfarandi á stjórnarfundum 23. janúar síðastliðinn:

„Stjórn Neytendasamtakanna lýsir yfir áhyggjum af stöðu leigjendamála á Íslandi og lýsir yfir furðu á samráðsleysi við samtökin í tengslum við tillögur átakshóps við vanda á húsnæðismarkaði. Neytendasamtökin hafa um árabil sinnt ráðgjöf og lagalegri aðstoð við leigjendur ásamt almennri hagsmunagæslu. Samtökin hafa frá árinu 2011 gert árlegan samning við velferðarráðuneytið um ákveðna þætti þessarar þjónustu. Nú hefur samningur um leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna runnið úr gildi og þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir í heilt ár hafa samtökin ekki hlotið áheyrn ráðherra húsnæðismála með það fyrir augum að endurnýja samninginn.

Samtökin hafa þó haldið áfram að aðstoða leigjendur í neyð. Mikil eftirspurn er eftir þjónustunni og er hún vel þekkt meðal fólks á leigumarkaði og leituðu á þriðja þúsund leigjenda til hennar árið 2017, þar af um fimmtungur erlendir ríkisborgarar. Það kom því á óvart að starfshópur stjórnvalda í húsnæðismálum skuli ekki hafa haft samráð við Neytendasamtökin við vinnu skýrslunnar. Þessi skortur á samráði, ásamt því að ekki hefur verið brugðist við óskum um endurnýjun samnings, eru nóturleg skilaboð til leigjenda á Íslandi“.

Í framhaldi af ályktuninni hafði félagsmálaráðuneytið samband við formann Neytendasamtakanna og var gengið frá nýjum samningi fyrir árið 2019. Hann hljóðar upp á fimm miljón króna, sem að mati stjórnar samtakanna nægir engan veginn til að sinna verkefninu. Því er áfram unnið að því að tryggja nægilegt fjármagn til að mæta kostnaði við þessa mikilvægu aðstoð við fólk sem oftast en ekki er í þröngri stöðu, enda illásættalegt

að félagsmenn samtakanna niðurgreiði þjónustuna þó hún sé brýn og nauðsynleg. Þrátt fyrir að samningurinn nægi ekki fyrir kostnaði telja Neytendasamtökin mikilvægt að leigjendaaðstoðin sé á hendi hlutlauss aðila sem hefur ekki annarra hagsmuna að gæta en leigjenda.

Eftirspurn eftir Leigjendaaðstoðinni er mikil og fer vaxandi. Árið 2018 voru notendur á annað þúsund, um fimmtungur þeirra erlendir ríkisborgarar. Leigjendur er oft í afar viðkvæmri stöðu og þurfa sértækar ráðleggingar, enda eru leigusalar margvíslegir; einkaaðilar, fyrirtæki, opinber leigufélög og jafnvel vinnuveitendur sem hafa milligöngu um húsnæði fyrir starfsmenn sína.



Breki Karlsson og Ásmundur Einar Daðason félagsmálaráðherra við undirritun þjónusamnings.

Mælirinn er fullur

– breytt kílómetrastaða



Í kjölfar fréttáflutnings Kveiks um akstursmælasvindl bílaleigunnar Procar barst Neytendasamtökunum fjöldi fyrirspurna og ábendinga. Í kjölfarið sendi stjórn samtakanna harðorða ályktun þar sem hún fór fram á við stjórnvöld að þau bregðist við af fullri hörku til varnar neytendum með ítarlegri rannsókn á svikastarfseminni og aðgerðum sem tryggja að slíkt endurtaki sig ekki.

Skoðun á hverju ári

Samkvæmt nügildandi reglum koma bílaleigubílar fyrst til aðal-skoðunar að fjórum árum liðnum frá skráningu, líkt og fólksbílar í einkaeigu. Leigubifreiðar þurfa hins vegar að fara í skoðun strax að ári liðnu. Notkun bílaleigubíla er afar frábrugðin notkun bíla í einkaeigu, enda er um atvinnubíla að ræða. Fyrir utan mikið álag á bifreið vegna mun meiri aksturs þeirra er bílaleigubílum iðulega ekið af tugum eða yfir hundrað misnatinna ökumanna á meðan ökutækið er í útleigu. Þá er bílaleigubílum ekið allt að fjórum sinnum meira en fólksbílum í einkaeigu og vitað er að viðhaldsþörf eykst með akstri, einkum ef ekið er mikið um erfiðari og verri vegi landsins. Neytendasamtökin benda á að skoða ætti bílaleigubíla á hverju ári líkt og leigubíla.

Hátt hlutfall bílaleigubíla

Hlutfall bílaleigubíla er jafnframt allt að ellefu sinnum hærra hér en á Norðurlöndunum. Þar af leiðir að hlutdeild fyrirverandi bílaleigubíla er ákaflega hátt á almennum markaði fólksbíla. Því er enn meiri nauðsyn að tryggja að öryggi bíla og ökumanna sé ekki stefnt í hættu á nokkurn hátt. Það er ljóst að sviksemi bílaleigunnar Procar hefur rúið traust neytenda á heilli atvinnugrein og einungis með aðgerðum sem hafnar eru yfir allan vafa verður traustið byggt upp á nýjan leik.

Neytendasamtökin hafa fundað með Félagi íslenskra bifreiðaeigenda, Samtökum ferðaþjónustunnar, Bilgreinasambandinu og Samgöngustofu vegna málsins og um aðgerðir til að bæta

tjón og endurvekja traust milli neytenda og bílaleiga. Þá hafa Neytendasamtökin og FÍB farið fram á sameiginlegan fund með samgönguráðherra til að þrýsta á um aðgerðir til að auka öryggi vegfarenda og neytendavernd í tengslum við endursölu bílaleigubíla.

Neytendur gjalda fyrir svikin

Svindl af þessu tagi virðist vera töluvert algengt í Evrópu og samkvæmt skýrslu Evrópuþingsins má gera ráð fyrir að átt hafi verið við allt að helmingi notaðra bíla í Evrópu og að svikin leiði til þess að neytendur greiði frá 2.000 til 5.000 evrum meira fyrir bíla en þeir hefðu ella gert. Heildarupphæðin sem kaupendur notaðra bíla í Evrópu eru sviknir um árlega nemur á bilinu 5,6 til 9,6 milljörðum evra. Meðal ráðstafana sem Evrópuþingið hefur kallað eftir til að stemma stigu við svikseminni er gerð gagnagrunna og reglulegur skyldubundinn aflestur kílómetramæla, en einnig úrbætur bílaframleiðenda sem eiga að gera svikurunum erfiðara fyrir.

Því miður virðist í fæstum tilvikum vera hægt að sjá hvort eða hversu mikið kílómetramælir hefur verið færður aftur. Þó ekki sé til neitt óskekult ráð til varnar kílómetramælissvindli ættu væntanlegir kaupendur að hafa í huga ýmsar varúðarráðstafanir.



Almenn ráð við kaup á notaðri bifreið

Það getur verið erfitt, ef ekki ómögulegt, að sjá hvort átt hefur verið við kílómetramæli bifreiðar en hér eru nokkur atriði sem vert er að hafa í huga þegar verið er að kaupa notaða bifreið.

Yfirlit leigusamninga:

Hafi bifreið verið í eigu bílaleigu getur kaupandi óskað eftir ópersónugreinanlegu afriti af leigusamningi bifreiðarinnar og skoðað kílómetrastöðuna við upphaf og lok hverrar leigu. Þar ætti að koma fram ef eitthvert misræmi er í kílómetraskráningum.

Samanburður á meðalakstri sambærilegra bifreiða:

Bílaleigubílar eru gjarnan eknir allt að þrisvar til fjórum sinnum meira en fólksbílar í einkaeigu hér á landi. Þannig getur verið ráðlegt að bera kílómetrastöðuna saman við bifreiðar af sömu árgerð. Meðalakstur fólksbíla í einkaeigu er á bilinu 12–15 þúsund kílómetrar á ári og því er ekki ólíklegt að bílaleigubílar séu eknir um 40–60 þúsund kílómetra á ári hverju. Verulegt frávik frá þeirri aksturslengd getur gefið til kynna að átt hafi verið við kílómetramæli bifreiðarinnar.

Skoða þjónustu- og/eða smurbók bifreiðarinnar:

Hafi bifreið notið góðs viðhalds fylgir henni þjónustu- eða smurbók. Þar ætti að vera skráð kílómetrastaða og dagsetning viðhaldsþjónustu. Þó er erfitt að fullyrða hvort skráð kílómetrastaða sé rétt, enda eru bílaleigu-bifreiðar í mörgum tilvikum þjónustaðar af bílaleigunum sjálfum. Þjónustubókin gæti þó gefið vísbendingu um hugsanlegt misferli.

Slit bifreiðarinnar miðað við stöðu kílómetramælis:

Óeðlilegt slit getur gefið vísbendingu um að raunverulegur akstur bifreiðar sé meiri en akstursstaða í mælaborði gefur til kynna. Ef til dæmis fótstig, áklæði, bremsubúnaður, dekk eða aðrir fletir bifreiðarinnar eru illa farnir getur það bent til meiri notkunar en gefin er upp. Þetta er þó afar huglægt og erfitt að slá því föstu hvort átt hafi verið við kílómetramæli bifreiðarinnar, enda getur skipt máli hverjir hafa ekið bifreiðinni og hvernig farið hefur verið með hana.

Ofrukkaður vegna tjóns á bílaleigubíl

Ferðamaður frá Írlandi leitaði til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar (ECC) vegna viðskipta við bílaleigu hér á landi.



Ferðamaðurinn hafði valdið tjóni á bílaleigubifreið og greitt sjálfsábyrgð að fullu við skil á henni, alls 300.000 kr. Ferðamaðurinn var jafnframt upplýstur um að tjónið yrði í framhaldinu metið og ef það næmi lægri fjárhæð en sjálfsábyrgðinni fengi hann mismuninn endurgreiddan. Þegar frá liðu stundir setti ferðamaðurinn sig í samband við bílaleiguna þar sem honum hafði eingöngu borist Cabas-mat og fór fram á endanlegan viðgerðarreikning. Samkvæmt Cabas-mati nam tjónið 405.477 kr. eða mun hærri fjárhæð en sjálfsábyrgðinni. Bílaleigan var treg til að afhenda endanlegan reikning og óskaði ferðamaðurinn eftir aðstoð ECC í þeim efnum. Þegar ECC fékk loks afhentan viðgerðarreikninginn kom í ljós að endanlegt tjón hafði numið 257.805 kr. og ferðamaðurinn því ofgreitt 42.195 kr. Eftir milligöngu ECC endurgreiddi bílaleigan mismuninn en hún hafði legið á þessum upplýsingum í þó nokkurn tíma og virðist ekki hafa ætlað að endurgreiða viðskiptavini sínum þennan mismun

Hvað er Cabas-mat?

Cabas er tjónamatskerfi sem verkstæði nota til að meta viðgerðarkostnað vegna skemmda á ökutæki. Neytendasamtökin hafa gagnrýnt að matið sé notað sem grundvöllur bótakröfu enda getur, eins og framangreint mál sýnir, verið töluverður munur á Cabas-mati og raunverulegu fjárhagstjóni.



Vaðlaheiðar- veggjalda- innheimtu- athugasemdir

Upplýsingaskilti við göngin hafa nú verið betrubætt.

Í upphafi árs fengu Neytendasamtökin ábendingu frá félagsmanni vegna gjaldheimtu í Vaðlaheiðargöng sem þá var nýhafin. Ekkert innheimtuhlíð er við göngin heldur er gert ráð fyrir að vegfarendur skrái númer bifreiða sinna á síðuna veggjald.is og er þá greiðslukort skuldfært við hverja ferð. Hafi ökumenn ekki skráð sig á síðuna geta þeir greitt gjaldið innan þriggja tíma í gegnum síðuna veggjald.is. Þeir þurfa þá að hafa snjallsíma eða sambærilegt tæki við hendina. Sé hvorugt gert hækkar verðið úr 1.500 kr. í 2.500 kr. Neytendasamtökin sendu erindi á Vaðlaheiðargöng og bentu m.a. á að engar upplýsingar væru birtar við göngin um hvaða afleiðingar það hefði í för með sér að greiða seinna en að þremur klukkustundum liðnum. Var farið fram á að úr því yrði bætt og að þar til það yrði gert yrðu neytendur ekki fyrir frekari kostnaði.

Þá gerðu samtökin athugasemdir við að tímaramminn sem gefinn var til greiðslu var einungis þrjár klukkustundir áður en kostnaður hækkaði um 67%, eða úr 1.500 kr. í 2.500 kr. Tíminn sem gefinn var til greiðslu væri það naumur að væri ekið í gegnum göngin er aukagjald fallið á áður en komið er til Egilsstaða, nú eða til Reykjavíkur væri ekið í hina áttina. Fóru samtökin fram á að tímaramminn yrði rýmkaður verulega.

Neytendasamtökin bentu einng á að gjaldtökuaðferðin, þar sem ekið er í gegnum göngin án sérstaks innheimtuhlíðs, væri nýnæmi og ökumenn óvanir henni. Hafi ökumenn ekki sýnt þá fyrirhyggju að skrá bílnúmer á veggjald.is þurfi þeir að hafa nettengdan snjallsíma eða sambærilegt tæki en ekki eiga allir snjalltæki. Þá kemur það fyrir það gleymist að hlaða tækin. Það geta því ekki allir nýtt sér einu greiðsluleiðina sem fyrirtækið bauð upp á. Neytendasamtökin fóru fram á að Vaðlaheiðargöng byðu upp á fleiri greiðslumöguleika og bentu á að víða tíðkaðist að hafa sjálfsafgreiðslukassa við inngöngu í göng þar sem veggjald er innheimt.

Í lok janúar fundaði Breki Karlsson, formaður Neytendasamtakanna, með Valgeiri Bergmann, framkvæmdastjóra Vaðlaheiðarganga. Fundurinn var góður og ákváðu Vaðlaheiðargöng að bæta upplýsingagjöf við gangamunnana. Þá upplýsti Valgeir að hann væri í viðræðum við þjónustufyrirtæki á Akureyri um að fjölga greiðslumöguleikum og að lenging tímarammans væri í skoðun. Neytendasamtökin lýsa yfir ánægju með að Vaðlaheiðargöng skuli í flestu hafa tekið athugasemdir samtakanna til greina og þakka forsvarsmönnum ganganna fyrir góða samvinnu.



Breki Karlsson formaður NS og Valgeir Bergmann framkvæmdastjóri Betri leiðar ehf. í Vaðlaheiðargöngunum.

Áhugaverðar vefsíður sem létta neytendum lífið

Til að neytendur geti tekið góðar ákvarðanir við kaup á vörum og þjónustu þurfa þeir að búa yfir einhverri þekkingu á markaðinum. Aðgengið að upplýsingum hefur aldrei verið betra en það getur þó verið þrautin þyngrri að finna þær upplýsingar sem skipta máli. Því mætti jafnvel halda fram að of mikið framboð flæki hlutina frekar en hitt. Sem betur fer er til framtakssamt fólk sem leggur á sig vinnu við að koma upplýsingum um hin margvíslegustu neytendamál á framfæri. Hér fjöllum við um nokkrar áhugaverðar vefsíður sem geta auðveldað neytendum lífið.

Aurbjörg

aurbjorg.is var sett á fót til að hjálpa neytendum að spara. Síðan er svokölluð fjártæknivefsíða (e. fintech) og er markmið hennar að auka fjármálalæsi, auka gagnsæi og gera upplýsingar aðgengilegar neytendum á einfaldan hátt. Á vefsíðunni má finna samanburð á ýmiss konar þjónustu, svo sem á húsnæðislánnum, skammtímalánnum og bílalanum, sparnaði (bankareikningum), kortum (debetkortum og kreditkortum) og raforkusölu. Einnig eru á síðunni gagnlegar upplýsingar fyrir neytendur, til að mynda um hvað árleg hlutfallstala kostnaðar (ÁHK) þýðir og hver áhrif lánsþæfismats eru á lánakjör.

Að sögn Ólafs Arnars Guðmundssonar byrjaði Aurbjörg sem gæluverkefni hjá honum og nokkrum öðrum starfsmönnum Plain Vanilla árið 2016.

„Eftir að Plain Vanilla lokaði hér á landi þróuðust mál þannig að við Þórhildur Jensdóttir tókum verkefnið upp á okkar arma. Í upphafi vorum við með samanburðarreiknivél á húsnæðislánnum til að auðvelda neytendum yfirsýn yfir alla þá lánamöguleika sem í boði væru. Þessar upplýsingar gefa neytendum gott yfirlit yfir lánamöguleika og ýta undir samkeppni.“

Frá því að síðan var sett á laggirnar hafa nýjar óháðar samanburðarreiknivélar verið smíðaðar, til að mynda fyrir greiðslukort, raforku og bílalan. Vefsíðan vann til verðlauna sem gæluverkefni ársins 2017 á Íslensku vefverðlaununum.





Herborg.is

Herborg

herborg.is veitir upplýsingar um lánakjör hjá bönkum og lífeyrissjóðum á Íslandi. Björn Brynjúlfur Björnsson hagfræðingur, sem heldur síðunni úti, segist sjálfur hafa þurft að liggja yfir heimasíðum allra banka og lífeyrissjóða þegar hann tók sitt fyrsta húsnæðislán til að átta sig á því hvar bestu kjörin byðust. Alls eru 28 bankar og sparissjóðir á markaðinum og lánakjör geta verið mjög mismunandi. Það getur því margþorgað sig gera verðsamanburð. Björn ákvað að gera upplýsingarnar aðgengilegar á síðunni herborg.is og uppfærast þær jafnóðum í takt við vaxtabreytingar.

Orkusetur

Á heimasíðunni orkusetur.is má finna ýmsar reiknivélar sem geta hjálpað neytendum að spara bæði orku og pening. Sigurður Ingi Friðleifsson hjá Orkusetri segir að það megi skipta orkunotkun neytenda í þrennt; húshitun, almenna raforkunotkun og samgöngur. Á meðal reiknivéla á síðunni er samanburður á raforkuverði og geta neytendur séð hagstæðasta verð á hverjum tíma. Ljósaperureiknir er önnur reiknivél sem sýnir hvernig hægt er að finna hagstæðustu ljósaperurnar og einnig er að finna samanburð á hitaveitukostnaði.

Í samgönguhlutanum eru ótal reiknitól og ber það helst að nefna samanburðarvél bifreiða sem gefur skýra mynd af rekstrarkostnaði og getur hjálpað neytendum að velja hagkvæmstu bifreiðarnar. Einnig er hægt að sjá umhverfiseinkunnir hinna ýmsu bifreiða, sem er afar einföld og myndræn leið til að velja umhverfissvænni bíla. Ferðareiknivél er einnig að finna á síðunni en þar er hægt að fá áætlaðan orkukostnað bílferðar, sem getur verið mjög þægilegt, t.d. til að skipta kostnaði á milli farþega.



matarsoun.is

Á matarsoun.is má finna mjög góðar og fjölbreyttar upplýsingar um það hvernig megi sporna við matarsóun. Á síðunni eru t.d. upplýsingar um geymslupólsdagsetningar, uppskriftir sem stuðla að minni matarsóun og ýmis góð húsráð sem stuðla að betri nýtingu á mat og minni sóun. vaktin.is

vaktin.is

Á heimasíðunni vaktin.is eru verðupplýsingar og samanburður á hverskonar tölvum og tölvuvörum. Upphaf síðunnar má rekja allt til ársins 2002 en á henni má finna skemmtilega samantekt um það hvernig verkefnið varð til og hvernig það hefur þróast fram á þennan dag.

2020.is

Þeir sem hafa áhuga á umhverfismálum ættu að skoða síðuna 2020.is en á henni má finna fjöldann allan af áhugaverðum umhverfisfróðleik sem á erindi við neytendur. Stefán Gíslason umhverfisstjórnunarfræðingur heldur síðunni úti og hefur gert allar götur síðan 2012.

ja.is

Á síðunni ja.is eru verðupplýsingar um fjöldann allan af vörum og þjónustu.

leidbeiningastod.is

Leiðbeiningastöð heimilanna er rekin af Kvenfélagasambandi Íslands. Á heimasíðunni má finna ýmis góð ráð og upplýsingar tengdar heimilishaldi.

fib.is

Á heimasíðu Félags íslenskra bifreiðaeigenda, fib.is, eru ýmsar gagnlegar upplýsingar svo sem um viðhald á bílum, sölu og kaup á bifreið auk upplýsinga um rekstrarkostnað og umferðaröryggi.



Spurt og svarað



Gísli Tryggvason

lögmaður var um tíma talsmaður neytenda



Ásthildur Sturludóttir

er bæjarstjóri á Akureyri

Hver eru verstu kaup sem þú hefur gert?

Líklega leðurjakkar á börnin mín þrjú sem var prangað inn á mig er ég var einn í sumarleyfi á Tyrklandi 2007. Þeir voru líklega að meðaltali notaðir tvisvar.

Áttu neytendaráð sem þú vilt deila?

Já; að fara ekki svangur í matvöruverslun og vera vel upp lagður við mikilvæg kaup.

Hvað læturðu helst fara í taugarnar á þér?

Að vísu reyni ég að stunda æðruleysi og láta ekki fara í taugarnar á mér eitthvað sem ég get ekki breytt en mér gremst t.d. að bankarnir virðast leyfa að stakar kröfur séu settar í heimabanka og stilltar þannig að dráttarvextir séu reiknaðir áður en liðinn er mánuður; það er óheimilt.

Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?

Hjá píparanum mínum og á Vesturbæjaris þar sem dætur mínar vinna.

Ferðu vel með peninga?

Já; líklega fremur vel á flestum sviðum nema hvað ég kaupi fullmikið af bókum miðað við tíma og rúm.

Hver er þinn helsti neytendaveikleiki?

Þótt skömm sé frá að segja finnst mér almennt svo leiðinlegt að versla að ég fer alltof sjaldan í búðir og á þá til að kaupa fullmikið til að þurfa ekki að kaupa inn aftur í bráð; þetta hefur stundum soun í för með sér.

Hvað þyrfti helst að breytast á Íslandi neytendum til hagsbóta?

Að gera það sem ég barðist fyrir árum saman – að auka virkni ágætrar Evrópulöggjafar til verndar neytendum með því að einhver aðili fái rétt til þess að hefja hóp málsókn f.h. allra neytenda, sem tiltekið fyrirtæki hefur brotið á í tilteknu máli, án þess að allir þurfi að skrá sig sérstaklega í málsóknina (nefnt 'opt-out'); nýjasta dæmið af mörgum er Procar-málið.

Hver eru bestu kaup sem þú hefur gert?

Barbour-jakkinn minn sem ég keypti haustið 1990 í Veiðimanninum. Hann nota ég enn.

Hver eru verstu kaupin?

Einhver kaup á bílunum mínum. Einn var t.d. í 9 mánuði á verkstæði. Það varð dýrt.

Áttu neytendaráð sem þú vilt deila?

Kaupa allt á útsölum. Kaupa jólagjafir næsta árs núna. Nota tauservíttur. Strauja og gufa fót. Hugsa vel um þvottinn.

Hvað læturðu helst fara í taugarnar á þér?

Vitleysisgang og almenna heimsku. Og svo afgreiðslufólk sem gerir mannamun. Það þoli ég ekki.

Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?

Í Pedrómyndum á Akureyri. Ég held að þar sé einhver besta þjónusta í verslun á landinu.

Ferð vel með peninga?

Nei, ég get ekki sagt það. Ég gæti farið betur með þá. Mér þykir fullgaman að versla.

Hver er þinn helsti neytendaveikleiki?

Útsölur. Ég réttlæti of margt á útsölum.

Hvað þyrfti helst að breytast á Íslandi neytendum til hagsbóta?

Matvörumarkaðurinn. Þá helst verð á innfluttri matvöru.



Snæbjörn Brynjarsson

er stjórnarmaður í
Neytendasamtökunum



Auður Alfa Ólafsdóttir

starfar hjá verðlagseftirliti ASÍ

Hver eru bestu kaup sem þú hefur gert?

Það væri sennilega listaverk sem ég hef keypt af vini. Erfitt val á milli ljósmyndar eftir Katrínu I. Hjördísardóttur og útsaumi eftir Loja Höskuldsson.

Hver eru verstu kaupin?

Verstu kaupin finnast mér þegar óvæntur bakkostnaður kemur. Eins og þegar lággjaldaflugfélag bætir fimm þúsund krónum við miðakostnað vegna þess að hann var ekki útprentaður, eða vegna þess að hann var útprentaður en ekki rafrænn. Hinu fyrra hef ég lent í með Wizzair og því síðara með Ryanair.

Áttu neytendaráð sem þú vilt deila?

Hef lært mikið með því að lesa það sem stendur á umræðuvettvöngum á ensku þegar kemur að kaupum á raftækjum eins og tölvum, myndavélum og símum.

Hvað læturðu helst fara í taugarnar á þér?

Hvað fyrirtæki vilja oft miklar persónuupplýsingar um mig. Sérstaklega öpp, en ekki bara þau.

Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?

Í Nexus, rétt fyrir jól. Þetta var reyndar persónuleg þjónusta þar sem frændi minn var þar að vinna tímabundið og byggði ráðleggingarnar á nokkurri þekkingu á fjölskyldu og vinum. En kannast ekki allir Íslendingar við að fá þannig þjónustu inni á milli?

Hver er þinn helsti neytendaveikleiki?

Bækur.

Hvað þyrfti helst að breytast á Íslandi neytendum til hagsbóta?

Við þurfum öflugri samkeppni og meiri meðvitund um réttindi okkar. En líka draga úr neysluhyggju almennt meðal Íslendinga. Þegar maður áttar sig á að maður þarf ekki allt þetta drasl er auðveldara að gera góð kaup.

Hver eru bestu kaup sem þú hefur gert?

Öll fötin (gullmolarnir) sem ég hef keypt í Rauða krossinum og Hjálpræðishernum hér heima og erlendis.

Hver eru verstu kaupin?

Ódýr og óvönduð föt sem tilheyrðu nýjustu tískustraumum þess tíma. Þar má nefna forlata leðurstuttbuxur sem voru einu sinni í tísku. Þess má geta að ég notaði þær aldrei!

Áttu neytendaráð sem þú vilt deila?

Ekki nota verslanir/verslanamiðstöðvar þér til dægrastyttingar. Ekki fara í búðir til að skoða nema þig vanti eitthvað. Eyddu frekar tímanum og peningunum í upplifanir með fólkinu þínu og sparaðu jafnvel pening í leiðinni.

Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?

Hjá Elko.

Ferðu vel með peninga?

Já, ég tel mig gera það. Hef meirihluta ávinnar haft litla peninga á milli handanna, sem hefur líklega kennt mér að fara vel með. Í dag hugsa ég mig vel um áður en ég versla hvort viðkomandi vara muni bæta líf mitt á einhvern hátt. Langoftast er niðurstaðan sú að svo sé ekki heldur muni hún einungis bætast við draslið heima hjá mér eða fatahrúguna inni í skápnum mínum.

Hver er þinn helsti neytendaveikleiki?

Get verið rög við að kvarta ef þjónusta eða matur er lélegur en er að verða betri í því. Er í auknum mæli farin að skila mat á veitingastöðum eða afpakka hann ef hann stenst engan veginn kröfur.

Hvað þyrfti helst að breytast á Íslandi neytendum til hagsbóta?

Það þarf að auka samkeppni á markaði og fákeppni er stórt vandamál. Þá þurfa íslenskir neytendur að vera meðvitaðri. Það þýðir ekki bara að hneykslast og pirra sig á háu verðlagi. Við þurfum að senda skilaboð með því hvernig við kaupum, ekki rétta bara fram veskið sama hvað hlutirnir kosta.



Quidditch er íþrótt sem á rætur að rekja til Harry Potter bókanna. Hér má sjá Quidditch-landslíðið.

Quidditch mót

Quidditch-keppandi leitaði til Neytendasamtakanna vegna kaupa á búningum sem höfðu ekki borist innan þess tímafrests sem seljandi hafði lofað. Quidditch-keppandinn hætti við kaupin þegar ljóst var að búningarnir myndu ekki berast í tæka tíð fyrir mót sem fyrirhugað var. Krafðist hann endurgreiðslu og samþykkti seljandinn það en stóð svo ekki við fyrri loforð og bar fyrir sig alls kyns afsakanir. Neytendasamtökin höfðu þá samband við seljanda sem endurgreiddi í kjölfarið kaupverðið til keppandans.



Gildistími sundkorta

Milli jóla og nýárs fengu Neytendasamtökin ábendingu frá félagsmanni um að inneign á sundlaugarkortum gildi einungis í 36 mánuði. Samtökin sendu Reykjavíkurborg erindi og bentu á að almennur fyrningarfrestur væri skv. lögum fjögur ár, eða 48 mánuðir. Neytendasamtökin líta á inneign á sundlaugarkortum sem hverja aðra kröfu og fóru fram á að Reykjavíkurborg lengdi fyrningarfrestinn til samræmis við lög.

Strax næsta dag fengu samtökin svarbréf frá Íþrótt- og tómstundasviði Reykjavíkur, þar sem samtökunum var þakkað erindið og tilkynnt að gildistíma afsláttarkortanna yrði breytt um hæl. Það er til eftirbreytni hversu fljótt og vel var tekið í ábendingu samtakanna í þessu máli.

Neytendastarf er í allra þágu

Arion banki

Atlantsolía

Bananar

Bónus

Hagkaup

Íslandsbanki

Kjörbúðin

Krambúðin

Krónan

Kvika

Landsbankinn

MS

Myllan

Nettó

Olís

Samkaup

Sjóvá

Skeljungur

TM

Vínbúðin

VÍS

Vörður tryggingar

Frá formanni

Kraftur fjöldans

Við erum öll neytendur og sterk neytendasamtök eru ein af stoðunum í góðu samfélagi. Samstaða er nauðsynleg til að gæta réttinda okkar, því staðreyndin er sú að oft ríkir verulegt ójafnvægi milli neytenda annars vegar og seljenda vöru og þjónustu hins vegar.

Allt of oft eru réttindi neytenda fyrir borð borin, eða ekki hugað að hagsmunum þeirra fyrir en of seint og þá getur skaðinn verið skeður. Neytendasamtökin hafa í rúma sex áratugi tryggt að vel heyrast í rödd neytenda þegar ákvarðanir eru teknar, því í Neytendasamtökunum felst styrkur í krafti fjöldans.

Það eru forréttindi að fá að starfa fyrir þessi mikilvægu samtök og finna fyrir meðbyrnum sem þau njóta nú um stundir. Þegar þetta er skrifað hef ég gegnt starfi formanns Neytendasamtakanna í rúma fjóra mánuði og það sem hefur komið mér hvað mest á óvart er hversu fjölbreytt og víðtækt starfið er og hversu djúpa innsýn það veitir í mörg mikilvægustu málefni samtímans.

Stór hluti starfsins er sýnilegur almenningi. Það er tekið eftir starfi Neytendasamtakanna, ekki síst þegar stjórn þeirra ályktar eða starfsmenn tjá sig. Fjölmíðlar segja frá því þegar Neytendasamtökin taka til máls og þá leggja ráðamenn og forsvarsmenn fyrirtækja við hlustir og bregðast nær undantekningalaust við. Nægir þar að nefna mögulegan samruna flugfélaga, stöðu leigjendamála, akstursmælasvindl Procar og merkingar matvæla. Til að gefa einhverja hugmynd um fjölbreytni þeirra ótal mála sem komið hafa á borð samtakanna á þessum stutta tíma má auk ofangreindra mála nefna margvísleg leigjendamál, ofneyslu, sóun, loftslagsmál, smálán, fyrningartíma inneignarnóta og tímaramma greiðslu fyrir gegnumakstur Vaðlaheiðarganga.



Enn stærri hluti starfsins er þó ekki eins sýnilegur. Hann snýr meðal annars að því að berjast fyrir hagsmunum neytenda gagnvart stjórnvöldum og hagsmunaöflum, en í krafti samtakamáttarins eru Neytendasamtökin útvörður neytenda, bæði hérlendis og í samstarfi við erlend systursamtök. Meðal þeirra verkefna sem falla utan kastljóssins eru tilkynningar til eftirlitsaðila um möguleg lagabrot, umsagnir um frumvörp til laga og fundir með ráðamönnum, stjórnendum stofnana sem taka á neytendamálum, hagsmunasamtökum, stjórnendum í viðskiptalífínu og verkalýðsfélögum.

Við erum öll neytendur, alla daga, alls staðar. Við hugsum kannski ekki alltaf um það fyrir en eitthvað fer úrskeiðis. Þá fyrst gjöldum við þess, hvort sem er með töpuðu fé, réttindamissi eða heilsutjóni. Besta neytendavörnin eru sterk neytendasamtök og verkefni okkar eru brýnni en nokkru sinni fyrir í sífellt stafrænni og samtengdari heimi. Félagsmenn eru virkir og afar duglegir að hafa samband og benda á brotalamir, villandi framsetningu, sviksemi og margvíslega aðra þætti sem betur mega fara í samskiptum þeirra við fyrirtæki og stofnanir. Einnig eru félagsmenn duglegir að leita upplýsinga um stöðu sína og réttindi og þá eiga samtökin fulltrúa í ýmsum nefndum og ráðum sem taka þátt í stefnumótun lands og þjóðar.

Eins og í svo ótal mörgu stöndum við okkur afar vel miðað við höfðatölu, en um fertugastiogþriðji hver Íslendingur er félagi í Neytendasamtökunum, og er leitun að hlutfallslega sterkari samtökum. Hlutföll segja þó ekki alla söguna. Hver einasti nýr félagismaður eykur slagkraft samtakanna og skilar sér í kröftugra starfi. Því hefur aldrei verið betri tími til að ganga í samtökin en einmitt núna.

Breki Karlsson



Snjallræði neytenda

Þann 15. mars ár hvert er haldið upp á alþjóðadag neytendaréttar. Þá er tækifærið nýtt og sjónum beint að brýnu neytendaréttarmálefni.

Í ár ber alþjóðadagur neytendaréttar yfirskriftina „Snjallöryggi“ (e. Trusted smart products) og beina neytendasamtök um heim allan sjónum sínum að öryggi snjalltækja og snjallþjónustu. Við erum sífellt að nýta okkur snjallari tækni, allt frá snjallsímum til alhliða snjallúra sem fylgjast með heilsufari og æfingum. Sjónvörp eru einnig mörg hver orðin „snjöll“ og heimili þar sem ýmsu má stýra með mannsröddinni eru ekki svo óalgeng lengur. Þá eru mörg kunnugleg heimilistæki að verða nettengd, ef þau eru það þá ekki nú þegar. Á alþjóðadegi neytenda er sjónum beint að mikilvægi þess að vilji neytenda sé þungamiðjan í þróun snjalltækninnar.

Snjalltæki eru nettengd og taka á móti, safna og senda upplýsingar. Á heimsvísu eru 23,1 milljarðar snjalltækja, eða rúmlega þrisvar sinnum fleiri en íbúar jarðarinnar. Snjalltækni hefur þegar breytt samskiptavenjum okkar og því hvernig við neytum vara og þjónustu. Tilkoma snjalltækni býður upp á marga möguleika fyrir neytendur; nýjar þjónustuleiðir, gagnvirkar vörur, meiri þægindi og aukið val. Þó eru nokkur áhyggjuefni þegar kemur að öryggi, persónuvernd og raunverulegu vali á því hvernig við notum tæknina, og eins er oft óskýrt hver ber ábyrgðina fari eitthvað úrskaiðis.

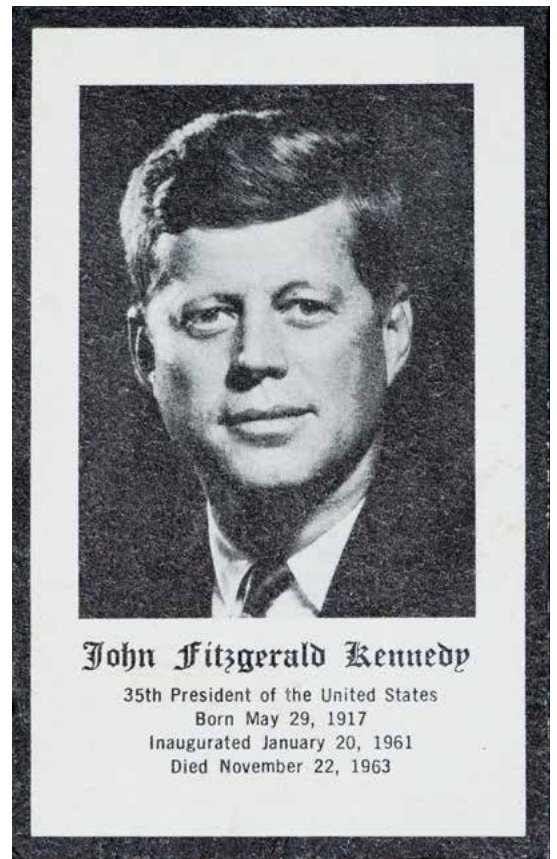
Þá er aðgengi að snjalltækni afar misskipt þar sem innviðir eru mislangt á veg komnir og víða um heim má segja að verðlag hindri aðgengi fólks að tækni sem flestum þykir sjálfsögð. Fylgstu með myllumerkinu #BetterDigitalWorld til að fá frekari upplýsingar um alþjóðadag neytendaréttar í ár.

Alþjóðadagur neytendaréttar

– átta grunnkröfur neytenda

Þann 15. mars 1962 var John F. Kennedy Bandaríkjaforseti fyrstur þjóðarleiðtoga til að lýsa formlega yfir að neytendur hefðu grundvallarréttindi. Síðan þá hefur dagurinn markað sess hjá baráttufólki fyrir bættum neytendarétti um heim allan og hann verið notaður til að vekja stjórnvöld og almenning til umhugsunar um rétt sinn, mátt og megin í neytendamálum. „Við erum öll neytendur,“ sagði Kennedy. „Neytendur er sá hópur sem hefur hvað víðtækustu áhrif á nánast allar efnahagsstærðir og nánast allar ákvarðanir í opinbera og einkageiranum hafa áhrif á neytendur. Samt sem áður eru þeir oft og tíðum sá hópur sem minnst er hlustað á.“

Þessi yfirlýsing Kennedys leiddi til þess að allsherjarþing Sameinuðu þjóðanna samþykkti árið 1985 sérstakar leiðbeiningar um neytendavernd. Þar segir m.a. að allur almenningur, án tillits til tekna eða félagslegrar stöðu, hafi ákveðin lágmarksréttindi sem neytendur.



Þær átta lágmarkskröfur Sameinuðu þjóðanna sem mynda grunninn að vinnu neytendasamtaka um allan heim eru:

Réttur til að fá grunnþörfum mætt – Að hafa aðgang að nauðsynjavörum og þjónustu, en þar falla undir t.d. matvæli, fatnaður, húsnæði, heilbrigðisþjónusta, menntun, vatn og hreinlæti.

Réttur til öryggis – Að njóta verndar gagnvart vörum, framleiðsluháttum og þjónustu sem ógna öryggi og lífi neytenda.

Réttur til upplýsinga – Að fá nauðsynlegar upplýsingar til að geta tekið upplýsta ákvörðun og njóta verndar gegn misvísandi og röngum upplýsingum.

Réttur til að velja – Að geta valið milli fjölbreytts varnings og þjónustu á samkeppnishæfu verði og af fullnægjandi gæðum.

Réttur til áheyrnar – Að hagsmuna neytenda sé gætt við ákvarðanatöku hjá stjórnvöldum og við þróun á vörum og þjónustu.

Réttur til úrlausnar – Að eiga rétt á sanngjarnri úrlausn á réttmætum kröfum, sem og bótakröfum í tengslum við kaup á ófullnægjandi vörum og þjónustu.

Réttur til neytendafræðslu – Að eiga rétt á þekkingu og færni til að geta tekið upplýstar ákvarðanir um val á vörum og þjónustu auk þess að hafa þekkingu á grundvallarréttindum og skyldum neytenda.

Réttur til heilbrigðs umhverfis – Að lifa og starfa í umhverfi sem ógnar ekki velferð núlifandi né komandi kynslóða.

Skýrsla um smálánafyrirtæki

Fyrir um ári síðan sendu Neytendasamtökin erindi á stjórnvöld og kröfðust þess að gripið yrði til aðgerða gagnvart smálánafyrirtækjum. Að mati samtakanna eru starfshættir þessara fyrirtækja fyrir neðan allar hellur. Um langa hríð hafa þau komist upp með að stunda ólöglega lánastarfsemi sem engin leið virðist vera að stöðva þrátt fyrir afskipti bæði eftirlitsstofnana og dómstóla. Eftir að Neytendasamtökin sendu erindið setti ráðherra neytendamála, Þórdís Kolbrún R. Gylfadóttir, á fót starfshóp sem skyldi endurskoða starfsumhverfi smálánafyrirtækja. Hópurinn hefur nú skilað skýrslu þar sem lagðar eru fram tillögur í 12 liðum.

Meðal þess sem lagt er til er að skoðað verði hvort ástæða sé til að takmarka afgreiðslu ákveðinna neytendalána á tilteknum tíma sólarhrings. Þá er lagt til að skoðað verði hvort ástæða sé til að bregðast við markaðssetningu smálánafyrirtækja og einnig að þau verði gerð skráningarskyld.

Neytendasamtökin telja afar mikilvægt að þessum tillögum verði hrint í framkvæmd hratt og vel. Fyrirtæki eiga ekki að komast upp með að stunda ólöglega lánastarfsemi og valda neytendum fjárhagslegum skaða líkt og tilfellið hefur verið með smálánafyrirtækin.



Akrýlamíð í matvælum – auka þarf neytendavernd

Ný rannsókn neytendasamtaka í Evrópu sýnir að frekari aðgerða er þörf til að minnka akrýlamíð í mat. Akrýlamíð mældist ýmist við eða yfir viðmiðunarmörkum í þriðjungi þeirra kextegunda sem voru rannsakaðar. Þá kom í ljós að grænmetissnakk inniheldur mun meira akrýlamíð en kartöflusnakk. Evrópusamtök neytenda (BEUC) krefjast þess að hámarksviðmið leyfilegs akrýlamíðs verði lækkað.

Hvað er akrýlamíð

Akrýlamíð er efni sem myndast í kolvetnaríkum matvælum sem eru bökud, grillud eða djúpsteikt við hita yfir 120°C. Dæmi um mat sem efnið hefur mælst í eru kartöfluflogur, steiktar kartöflur, djúpsteiktar kartöflur, hrökkbraud, kex og smákökur. Rannsóknir sýna að akrýlamíð veldur krabbameini í dýrum og því hefur verið ályktað að efnið auki líkur á krabbameini í fólki á öllum aldri.

Hátt matarverð, hvað veldur?

Neytendasamtökin sendu eftirfarandi spurningar á alla þingmenn.

1. Hver eða hverjar telur þú vera ástæðu eða ástæður þess að matarverð sé svona hátt á Íslandi?
2. Hvað telur þú ásættanlegt að verðlag matvöru á Íslandi sé, samanborði við önnur lönd á Evrópska efnahagssvæðinu?
3. Hvað ætlar þú að gera á yfirstandandi þingi til að ná verðlagi matvöru niður í ásættanlegt horf?

Svörin má sjá á heimasíðu samtakanna www.ns.is



Hátísku hent á haugana

Heimild bbc.co.uk

Það olli reiði og hneykslan þegar fréttir bárust af því síðasta sumar að tískufyrirtækið Burberry hefði brennt óseldar vörur; fatnað, ilmvatnsglös og aukahluti, að andvirði 4 milljarða króna. Umræðan um neikvæð áhrif neyslu á umhverfið hefur aukist mikið á allra síðustu árum og er textíl- og fataframleiðsla þar ekki undanskilin. Sónun af þessu tagi er því illskiljanleg. En hvað veldur?

Eitt af því sem gerir merkjavörur eftirsóttar er hátt verð. Of- framleiðsla á dýrum merkjavörum skapar því vanda. Til að halda verðinu uppi eru ónotaðar vörur brenndar, eða þeim fargað, áður en þær flæða út á markaðinn. Burberry viðurkenndi að hafa brennt hluta framleiðslunnar, í stað þess að selja á afslætti, til að vernda vörumerkið. En Burberry er langt í frá eina fyrirtækið sem hefur gerst sekt um slíkt. Þeir sem best þekkja til segja að förgun á offramleiðslu sé viðtekin venja og aðeins hafi verið tímaspursmál hvenær þessir starfshættir kæmu upp á yfirborðið. Leyndarhjúpurinn sem virðist einkenna tiskuvöruframleiðslu kemur hins vegar í veg fyrir að hægt sé að meta stærð vandans.

Eftir að 1.100 manns létust í verksmiðju í Bangladesh fyrir fimm árum jókst þrýstingur á vestræn tiskufyrirtæki að auka gagnsæi í framleiðslukeðjunni. Mörg fyrirtæki hafa því birt skýrslur árlega þar sem farið er yfir réttindi starfsmanna og umhverfismál. Það var einmitt í slíkri skýrslu sem Burberry upplýsti um förgunina sem varð í framhaldinu fréttæfni. Fyrirtækið er þó meðal þeirra sem veita hvað bestar upplýsingar um framleiðsluhætti.

Talið er að fataframleiðsla hafi tvöfaldast á síðustu 15 árum og að hver flík sé notuð minna og henni hent fyrir en nokkru sinni áður.

Fataframleiðslan á heimsvísu telur nú meiri en 100 milljarða flíkur á ári og varað er við því að áframhaldandi þróun í þessa átt geti haft skelfilegar afleiðingar í för með sér fyrir umhverfið.

Förgun á óseldum lager er því aðeins hluti vandans. Þessi mikla fataneysla er meðal annars afleiðing þess hversu mikið fer á útsölu af tiltölulega nýjum fötum. Gríðarlegt magn af fötum fer því í nytjabúðir og í endurvinnslu en eftirspurn eftir notuðum fötum fer mjög minnkandi og gæði efnanna eru oft það lítil að endurvinnsla er erfið. Talið er að aðeins um 1% af textíl sé endurunnið, þ.e. nýtt í ný föt. Það er því með þetta eins og annað. Minni neysla og betri nýting eru einkunnarorðin.

Facebook og Google – rafrænt líf eftir dauðann

Taktu ákvörðun um hvað á að verða um rafrænu aðgangana þína og efni eftir þinn dag

Kistillinn hennar langömmu með fangamarkinu og ártalinu. Gamla eldhúsbörðið þeirra afa og ömmu frá því þau byrjuðu að búa. Jarðneskar eigur okkar fá gjarnan framhaldslíf eftir okkar daga. Ef við ráðstöfum þeim ekki sjálf, til dæmis með erfðaskrá, eru til lög sem segja til um hvernig skipta eigi dánarbúi. En að undanförunu hefur líf okkar ekki einskorðast við hið jarðneska. Hvað verður um allt efnið okkar á vefnum, hvernig getum við gefið ættingjum okkar aðgang að því eða tryggt að því verði eytt eftir okkar dag?

Aðgangar (accounts) og efni hjá samfélagsmiðlum og netveitum svo sem Facebook, Google og Flickr eyðist ekki sjálfkrafa þegar við yfirgefum þennan heim, heldur varðveitist það á netinu sem rafræn arfleifð. Fyrir ættingja sem eftir sitja getur oft verið mjög erfitt að vita hvaða óskir hinn látni hafði varðandi hina rafrænu arfleifð.

Þú getur létt líf eftirlifenda með því að halda lista yfir notandanöfn og leyniorð þeirra aðganga sem þú vilt að eftirlifendur komist í eftir þinn dag. Ef slíkur listi er haldinn er mjög mikilvægt að geyma hann á öruggum stað sem óviðkomandi geta ekki komist að.

Þar sem enginn veit sína ævina fyrr en öll er, er skynsamlegt að gera ráðstafanir varðandi aðgengi ættingja að öllum þeim gögnum sem hinn látni skilur eftir sig á netinu.

Facebook

Notendur Facebook geta valið í stillingum að annað hvort tilnefna „erfingja“ (e: legacy contact) til að sinna Facebook síðu sinni eða að aðgangur þeirra ásamt gögnum eyðist að þeim gengnum.

Ef notandi hefur ekki sérstaklega stillt aðgang sinn þannig að hann eigi að eyðast þegar notandinn deyr, þá breytir Facebook síðunni í minningarreit um leið og Facebook fær staðfestingu á að viðkomandi notandi sé dáinn.

Erfingi er einstaklingur sem notandinn treystir til að sjá um Facebook síðu sína eftir að henni hefur verið breytt í minningarreit. Erfinginn getur skrifað á vegg síðunnar, uppfært prófilmynd og opnumynd síðunnar sem og óskað eftir því að aðgangi og gögnum notandans sé eytt.

Erfinginn getur ekki skráð sig inn á síðu notandans, lesið skilaboð hans eða fjarlæggt eða bætt við vinum hans.

Til að uppfæra þessar stillingar er valið „manage account“ í stillingum (e: settings).



Google

Google býður notendum sínum upp á „stillingar fyrir óvirkan aðgang“ (Inactive Account Manager). Þessar stillingar er að finna inni í stillingum Google-aðgangsins. Undir „Data & personalization“ er valið „Manage a plan for your account“.

Ef notandinn skráir sig ekki inn í þrjá mánuði verður Google aðgangur viðkomandi óvirkur. Áður en til þess kemur hefur Google samband við notandann með tölvupósti eða sms-skeyti þar sem notandinn er varaður við því að aðgangurinn sé að verða óvirkur. Þetta er gert til að minnka líkur á að reikningi sé eytt fyrir slysi.

Í stillingum Google má velja að gefa allt að 10 einstaklingum aðgang að mismunandi Google-þjónustu eftir að aðgangur hins látna er orðinn óvirkur. Þessir einstaklingar hafa aðgang að þeirri þjónustu sem notandinn gaf þeim aðgang að (t.d. gmail eða google drive) í þrjá mánuði eftir að aðgangurinn varð óvirkur.

Í stillingum getur notandinn einnig stillt að Google aðgangur viðkomandi ásamt öllum gögnum eyðist eftir að aðgangurinn er orðinn óvirkur. Hafi notandinn ekki gefið einhverjum aðgang að gögnum sínum eftir að aðgangurinn varð óvirkur eyðist hann strax, ásamt öllum gögnum. Að öðrum kosti gerist það eftir þá þrjá mánuði sem viðkomandi fékk til að nálgast gögn notandans.

Flickr

Flickr er vinsæl netþjónusta sem er nýtt af einstaklingum til að geyma ljósmyndir á netinu enda er þjónustan frí upp að 1.000 myndum.

Flickr er ekki með neinar sértækar stillingar til að einfalda notendum að gera ráðstafanir varðandi það hvað gerist eftir þeirra dag. Ef notandi skráir sig ekki inn á síðu sína í langan tíma reynir kerfið að senda honum tölvupóst og vara hann við að ef ekki verði brugðist við verði aðganginum ásamt myndum eytt. Ef notandinn er látinn getur hann að sjálfsgöngu ekki brugðist við og því mun kerfið eyða myndunum ef ættingjar bregðast ekki við.

Aðrar netþjónustur

Ráðlegt er að huga að því hvort netþjónusta sem þú nýtir þér bjóði, líkt og Facebook og Google, upp á stillingar fyrir meðhöndlun aðgangsins eftir andlát. Ef viðkomandi netþjónusta býður ekki upp á „eftirlífsstillingar“ hvetjum við þig til að þrýsta á þjónustuveitandann að koma upp slíkum stillingum.

Fyrir þjónustu sem ekki býður upp á stillingar fyrir eftirlífendur er rétt að huga að því hvaða möguleikar eru í stöðunni ef þú villt að ástvinir geti eftir þinn dag gert ráðstafanir varðandi aðgang og gögn viðkomandi þjónustu.

Skemmtileg áskorun að minnka neyslu



Rakel Garðarsdóttir hefur vakið athygli fyrir framgöngu sína en hún er óþreytandi baráttukona fyrir minni sóun og umhverfisvænum lífsstíl. Neytendablaði tók Rakel tali.

Hvað varð til þess að þú fór að berjast gegn matarsóun?

„Ég las grein í Morgunblaðinu um hversu miklum mat er hent á Íslandi á mann og það fékk mig til að hugsa um hversu skrýtið það allt er – að við séum að vinna og nota hluta af launinum okkar í eitthvað sem endar bara beint í ruslinu. Fyrir utan allt annað sem er svo asnalegt við það að henda mat, svo sem umhverfissjónarmið og dýravelferð. Og bara þessi mikla vanvirðing við matvæli, sem er jú undirstaða þess að við getum lífað. Ég setti mér svo áramótaheit nokkrum árum síðar um að mig langaði að vekja fleiri til vitundar um fátíðleika þess að henda mat og stofnaði í kjölfarið Vakandi. Þetta var í byrjun árs 2014.“

Bestu matarsóunarráðin

Hvað finnst þér vera bestu ráðin til að minnka matarsóun? „Að kaupa minna inn, eða það er að segja ég kaupi það sem ég ætla að nýta og borða. Og ég kaupi rétt magn. Ef ég er með fimm í mat að kaupa þá inn fyrir fimm en ekki fyrir átta. Ég nota líka frystinn mikið,“ segir Rakel, „og man að borða úr honum, sem er algjört lykilatríði. Ég frysti eiginlega allt. Svo ef ég á einhvern mat til en langar í eitthvað annað að borða þá læt ég það ekki

eftir mér. Ég borða það sem er til og kaupi mér svo það sem mig langaði í daginn eftir.“ Rakel segist verða vör við mikla viðhorfsbreytingu frá því að hún hóf baráttuna. „Ég veð að segja það að ég finn fyrir mikilli vakningu, sem er frábært, og margir eru orðnir mjög meðvitaðir um þennan stóra vanda.“

Facebook-síðan Vakandi

Rakel heldur úti facebook-síðunni Vakandi. Hvert er markmiðið með síðunni? „Markmiðið er aðallega að fræða almenning og þá sem hafa áhuga á að fylgjast með umræðunni um matarsóun og umhverfismál almennt. Ég reyni að setja inn fréttir þar daglega og svo er oft mikil og skemmtileg umræða þar inni tengt málefninu. Ég hvet því alla sem langar að kynna sér umræðuna um matarsóun, almenna sóun og umhverfismál til að fylgjast með okkur þar.“

Kvikmynd um neytlusóun

Rakel hefur iðulega mörg járn í eldinum og á síðasta ári framleiddi hún kvikmynd ásamt Ágústu M. Ólafsdóttur. Titill myndarinnar er Useless og fjallar hún um neytlusóun, ekki síst matar- og fatasóun. Myndin hefur hlotið góða dóma og sópað til sín verðlaunum, nú síðast Eddunni fyrir bestu heimildar-

myndina. Hvers vegna ákvaðstu að gera kvikmynd? „Ég var svo oft að flytja fyrirlestra og hafði varla orðið tíma í það þannig að mér datt í hug að gera mynd sem myndi fylla upp í það skarð og næði vonandi til fjöldans. Við erum því mjög ánægðar með það hversu vel áhorfendur taka myndinni. Hún var einmitt sýnd á RÚV í upphafi árs og skapaðist umræða um málefnið eftir það. Myndin er gerð í þeim tilgangi að vekja okkur til umhugsunar um alla þessa sóun og reyna á jákvæðan hátt að fá okkur til að breyta. Það er svo mikilvægt fyrir komandi kynslóðir að við breytum til batnaðar á meðan það er enn hægt. Við höfum áhrif á hverjum einasta degi með ákvörðunum okkar – það er bara okkar að ákveða hvort við veljum góðar ákvarðanir eða slæmar.“

Skemmtileg áskorun að minnka neyslu

Hver skyldu vera helstu verkefni framundan?

„Það helsta sem er framundan er að halda umræðunni gangandi svo við förum að sjá alvöru mun á neyslumynstri okkar Íslendinga. Við erum enn að sóa allt of miklu. Það er ótrúlega skemmtileg áskorun að minnka alla þessa neyslu – því get ég lofað því ég hef sjálf prófað það,“ segir Rakel að lokum.



Ágústa M. Ólafsdóttir og Rakel Garðarsdóttir

Skordýrum fækkar hratt - Setur vistkerfi heimsins í hættu

Heimild: The Guardian

Fréttir af hruni býflugnastofna víða um heim hafa eflaust ekki farið fram hjá lesendum. Býflugur, líkt og aðrir frjóberar, gegna gríðarlega mikilvægu hlutverki við matvælaframleiðslu heimsins og því hafa þessar fréttir valdið áhyggjum. Ástæðan er einna helst rakin til eiturefnanotkunar í landbúnaði. Talið er að býflugum standi einkum ógn af skordýraeitri sem inniheldur efnið neónikótínoíð og á síðasta ári bannaði Evrópusambandið notkun slíkra efna á nytjaplöntum sem býflugur sækja í.

Nú berast nýjar og ekki síður varhugaverðar fréttir af því að margar aðrar skordýrategundir séu í útrýmingarhættu en skordýr eru undirstaða vistkerfa heimsins. Þessi nýja greining byggir á 73



rannsóknnum sem gerðar hafa verið á hnignun skordýrastofna til þessa. Skordýrum hefur fækkar um 2,5% á ári hverju undanfarna þrjú áratugi og með sama hraða verða þau horfin með öllu á innan við 100 árum. Þróunin er þó misjöfn eftir tegundum en fiðrildum og mölflugum hefur fækkað mikið á meðan moskítóflugum fjölgar og dreifast þær til sífellt fleiri landa, flestum til ama. Í Bretlandi hefur fiðrildum fækkað umtalsvert og reyndar er hvergi meiri fækkun skordýra en einmitt þar í landi en það getur skýrst af því að ítarlegri rannsóknir hafa verið gerðar í Bretlandi en víðast annars staðar.

Ljóst er að grípa þarf til aðgerða og það sem fyrst. Minnka þarf stórlega notkun eiturefna í landbúnaði þar sem talið er að notkun skordýraeiturs og varnarefna sé aðalástæða hruns skordýrastofna en loftslagsbreytingar og þéttbýlismyndun hafi einnig áhrif. En hvað getur almenningur gert? Sérfaðingar hvetja fólk til að kaupa lífrænt ræktaðan mat enda sé matvælaframleiðsla heimsins ósjálfbær eins og staðan er nú. Einnig er mikilvægt að gera garða í borgum og bæjum skordýravænni. Það er t.d gert með því að eittra ekki fyrir skordýrum og minnka notkun á áburði, en einnig með því að slá garðana mun sjaldnar en venja er.

Mun „no-show skilmálinn“ heyra sögunni til?

Á árinu 2017 gagnrýndu Neytendasamtökin að sum flugfélög gætu meinað farþegum að nýta seinni flugmiða í ferð sem bókuð er í einu lagi hafi viðkomandi einhverra hluta vegna ekki nýtt fyrri fluglegginn. Slíkt gerist ef fólk til dæmis missir af flugi eða þarf óvænt að flýta eða seinka ferð. Þegar ferðalangurinn hyggst svo nýta flugið til baka er honum gert að kaupa nýjan miða þar sem fyrra flugið var ekki nýtt. Neytendasamtökin geta ekki séð að það skipti flugfélag máli hvort fyrri leggur sé nýttur eða ekki enda búið að greiða fyrir þjónustuna. Þessi svokallaði „no-show skilmáli“ er að mati Neytendasamtakanna verulega ósanngjarn og í alla staði óeðlilega íþyngjandi.

Neytendasamtökin sendu á sínum tíma fyrirspurn til Icelandair og WOW air og óskuðu eftir upplýsingum um stöðu þessra mála. Í svari WOW air kom fram að enginn no-show skilmáli væri í gildi. Svar Icelandair var hins vegar óljóst. Fulltrúar Neytendasamtakanna áttu í framhaldinu fund með Icelandair þar sem farið var yfir málin og var skilningur á því að hægt væri að gera betur. Síðan þá hafa fá mál ratað á borð Neytendasamtakanna þar sem Icelandair á í hlut.

Flugfélög fyrir dómstólum

Nú hafa neytendasamtök víða í Evrópu fengið nóg af þessum skilmálum sem því miður hafa viðgengist hjá allt of mörgum flugfélögum. Belgísku neytendasamtökin Test Achat eru í dómsmáli gegn KLM og Air France. Neytendasamtök í Þýskalandi, Austurríki og á Spáni hafa þegar unnið slík mál fyrir dómi og í lok árs 2018 sendu neytendasamtök víða í Evrópu erindi til fjölmargra flugfélaga og hvöttu til þess að látið yrði af þessum viðskiptaháttum. Evrópusamtök neytenda (BEUC) sendu þar að auki erindi á Framkvæmdaráð ESB og fóru fram á að no-show skilmálinn verði alfarið bannaður. Þessir furðulegu viðskiptahættir – að meina viðskiptavinum að nýta þjónustu sem þeir hafa greitt fyrir – mun því vonandi heyra sögunni til.

Ef félagsmenn verða fyrir barðinu á no show reglunni eru þeir hvattir til að hafa samband.

Seinkun eða niðurfelling flugs – Hvaða rétt átt þú?

Algengt er að félagsmenn hafi samband og vilji kanna rétt sinn vegna seinkunar eða niðurfellingar flugs. Það eru ýmsir þættir sem koma til skoðunar varðandi rétt flugfarþega og þá einna helst hvert verið er að fljúga og hversu löng seinkunin er. Flugfarþegi á ekki rétt á bótum nema seinkun nái ákveðnu tímamarki og upphæð mögulegra bóta fer eftir því hversu langt flugið er. Til þess að einfalda neytendum að sjá réttindi sín hefur Evrópska neytendaadstoðin (ECC) sett upp reiknivél á síðunni www.eccisland.is þar sem neytendur geta slegið inn þá þætti sem skipta máli og reiknivélin sýnir hvort farþegi á rétt á bótum og þá hversu miklum.

The screenshot shows the ECC flight calculator interface. At the top, there are navigation links: Heim, Málaflokkar, Um ECC netið, and Hafa samband. Below that is the title 'Flight calculator' and a sub-header 'Athugaðu rétt þinn sem flugfarþegi'. The main heading is 'Hvað gerðist?' with a link to 'In English'. There are four dropdown menus with arrows on the right side, each containing a different option: 'Flugi er seinkað', 'Flugi er aflýst', 'Flug er yfirbokað', and 'Vandamál varðandi farangur'.



Ósanngjarnir skilmálar gjafabréfa úrræðaleysi neytenda

Ítrekað hefur verið fjallað um gjafabréf flugfélaga á síðum Neytendablaðsins og ekki að ástæðulausu. Fjölmarginir hafa setið uppi með útrunnin gjafabréf enda gildistíminn einungis eitt ár hjá WOW air og tvö ár hjá Icelandair. Svo mörg mál bárust samtökunum að þau sáu sig beinlínis knúin til að vara við slíkum gjafabréfakaupum opinberlega. Í framhaldinu hætti WOW air sölu gjafabréfa og Icelandair hefur lengt gildistímann á gjafabréfum í fimm ár sem er mikið framfaraskref.

Nú er að verða hátt í ár síðan að gjafabréf voru tekin úr beinni sölu hjá Wow air og þar með eru gjafabréf sem keypt voru beint af flugfélaginu að syngja sitt síðasta – sem betur fer. Enn eru þó gjafabréfamál til skoðunar því eitthvað er um að fólk hafi keypt gjafabréf WOW air í gegnum stéttarfélög og lent í vandræðum með endurgreiðslu vegna þess að bréfið var nýtt í flug sem síðan var fellt niður.

Látið reyna á mál fyrir kærunefnd

Félagsmaður hafði fengið í gjöf gjafabréf frá WOW air að fjárhæð 60.000 kr. og ekki náð að nýta það innan tímafrestsins, en fara þurfti ferðina innan eins árs. Kröfu mannsins um

framlengingu á gildistíma var hafnað. Neytendasamtökin telja að gjafabréf sé eins og hver önnur krafa og því eigi gildistíminn að vera fjögur ár. Þar sem ekki tókst að fá WOW air til að koma til móts við neytandann var ákveðið að senda málið fyrir kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa og láta á það reyna hvort samningsskilmálinn væri í samræmi við lög. Nefndin hafði áður tekið við máli þar sem reyndi á stuttan gildistíma gjafabréfs og var niðurstaðan neytandanum í hag. Sagði orðrétt í áliti kærunefndar: „Uppi er sú einfalda staða að eigendur þeirra verslana sem krafa áljótsbeiðanda beinist að hafa fengið greiddar kr. 5.000 sem þeir hafa getað notað til þessa án þess að láta nokkuð á móti og neita nú að gera.“

Í þetta skipti var máli félagsmannsins því miður vísað frá þar sem nefndin taldi að ágreiningurinn félli utan valdsviðs síns en lög sem kærán var byggð á eru samningalög, nánar tiltekið 36. grein sem snýr m.a. að því að víkja megi samningsskilmála til hliðar ef hann telst ósanngjarn fyrir neytanda. Eins og staðan er í dag væri því eina leiðin að fara með málið fyrir dómstóla sem svarar engan veginn kostnaði og því fátt annað í stöðunni en að líta á gjafabréfið sem glatað fé.

Neytendur eiga rétt á einfaldri kæruleið

Það er óþolandi staða þegar neytendur geta ekki leitað réttar síns á einfaldan hátt því dómstólaleiðin er sjaldan raunhæf. Íslandi ber að innleiða löggjöf sem sett hefur verið í Evrópusambandinu sem tryggir að neytendur geti í hvaða neytendamáli sem er leitað réttar síns á ódýran og einfaldan hátt. Frumvarp er nú í smíðum og verður vonandi að lögum fyrir þinglok í vor.



FJÖLNOTA ALLA DAGA

LÉTTUR POKI SEM FER LÍTIÐ FYRIR

Á hverju ári enda 20 milljónir plastpoka á íslenskum ruslahaugum eftir aðeins eina notkun. Látum það heyra fortíðinni til. Fjölnota er framtíðin!



 VÍNBUÐIN

vinbudin.is